



OR.S.A. FERROVIE

ORGANIZZAZIONE SINDACATI AUTONOMI E DI BASE

SEGRETERIA
GENERALE

Via Magenta,13 00185 Roma
Tel. 06.44.567.89 Fax 06.44.529.37

www.orsaferrrovie.it
sg.orsaferrrovie@sindacatoorsa.it

COMUNICATO INCONTRO CON DIREZIONE CUSTOMER OPERATIONS

1

Nella giornata odierna si è svolto l'incontro con la (DCO) Direzione Customer Operations, in proseguimento dell'ultima riunione datata 24 Luglio 2025 richiesta dalle OO.SS. a seguito della D.O.R 500 del 13 Giugno 2025 che contiene in sé, una profonda riorganizzazione del settore commerciale.

La discussione è stata incentrata su tre temi cardine che partono da una netta separazione tra funzioni operative e funzioni gestionali: organizzazione delle attività sul territorio e delle Customer Room, strutturazione dei processi legati alla reperibilità.

La formazione svolgerà un ruolo importantissimo nella omogeneizzazione delle conoscenze e del know-how tra i tre segmenti AV-IC-Regionale, con un ampliamento delle competenze che dovranno essere assimilate dal personale front-line per consentire una gestione più uniforme tra i processi di vendita e assistenza che eliminino le distorsioni create alla clientela a seguito di una visione a comparti stagni dei tre segmenti.

Le Customer-Room AV-IC, avranno delle strutture centrali che opereranno su turni h24 7/7, mentre la Customer-Room Regionale opererà 7/7 con turni in seconda con un reticolo territoriale di 15 presidi denominati CRRT (Customer Room Regionali Territoriali). Il compito di queste Customer-Room dovrà essere di coordinamento tra i vari segmenti, pianificazione dei trasporti alternativi e/o straordinari e gestione del flusso informativo verso il personale delle CSVD territoriali e assistenza attraverso i canali social.

Per ciò che riguarda l'organizzazione strategica della reperibilità, il modello prevede una funzione decisionale centrale e una doppia funzione territoriale di coordinamento e operatività. Anche su questo delicato tema, l'azienda propone di creare un turno unico di regione o di area tra i vari segmenti, al fine di migliorare il coordinamento operativo territoriale, semplificando i processi gestionali e accrescendo le sinergie tra le diverse risorse, attraverso una formazione specifica "on the job" mirata. Nei segmenti AV e IC circa il 70% delle risorse è inserito in turni di reperibilità, basati in primis sulla volontarietà ed a seguire sulle distanze dalle sedi di raccolta ed in fine sul criterio dell'anzianità. Per ciò che riguarda la CSVD regionale la situazione risulta essere un pochino più critica, vi è la presenza di diversi accordi regionali e il 30% di lavoratori inseriti in turni di reperibilità con il criterio della sola volontarietà.

Infine a corollario dell'informativa, ci è stato comunicato che a partire da Settembre 2025 partirà una sperimentazione per il personale AV-IC e Regionale riguardante l'installazione di un widget sui sistemi in



ORGANIZZAZIONE SINDACATI AUTONOMI E DI BASE

dotazione che permetterà all'operatore in maniera integrata, di avere informazioni su treni dei diversi segmenti e criticità in atto per fornire al cliente informazioni veloci ed in tempo reale.

Dopo aver ascoltato la presentazione del nuovo modello organizzativo attraverso le slides proiettate, la parola è passata alle OO.SS. che hanno evidenziato come un piano strategico di tali proporzioni, non può essere disgiunto da un intervento strutturale che sani criticità croniche che se non risolte, non possono che acuire frizioni tra parti sociali e datoriali.

2

Le Customer Room infatti ad oggi svolgono ruoli di sovrapposizione e di intervento diretto sulle linee di produzione, i turni proposti tra i vari segmenti a livello centrale e solo per la regionale a livello territoriale non ci convincono appieno.

La reperibilità, necessita di linee guida (centrali) omogenee per tutti i territori, individuando tempi di utilizzazione del personale durante la reperibilità ed a completamento della stessa, mezzi per l'inizio/fine della prestazione, cessazione dei prolungamenti orari delle prestazioni giornaliere in luogo dell'impiego del personale reperibile individuato, armonizzazione dei vari accordi territoriali, modalità di pagamento degli emolumenti riguardanti la reperibilità telefonica.

L'interoperabilità tra vendita, assistenza e la funzione di regolarizzazione dei titoli di viaggio, non può prevedere l'utilizzo del personale all'interno della stessa prestazione giornaliera. Pagamento degli emolumenti economici a favore dei lavoratori che svolgono attività di antievasione, sia sotto bordo che a bordo treno.

Esplosione dei dati relativi al numero di lavoratori impegnati nel reticolo della vendita, comunicazione del numero di lavoratori interinali utilizzati nei vari territori e possibilità in caso di ricerche da mercato che gli stessi possano partecipare, con possibilità di stabilizzazione dei contratti, in virtù di una professionalità già maturata sul campo.

In tema di logistica, il sindacato ha richiesto le tempistiche di consegna dei nuovi desk nei territori che ancora non ne hanno beneficiato e che rappresentano una valida struttura di comfort e di distrazione da eventi aggressivi.

Il 16 Ottobre il sindacato è convocato nel prosieguo della discussione sul nuovo modello della Direzione Customer Operations e per ricevere risposte tangibili sulla risoluzione delle criticità evidenziate.

Roma, 16 Settembre 2025

La Segreteria Generale OR.S.A. Ferrovie





Direzione Customer Operations
«Incontro con le OO.SS. del 16/09»

16.09.2025

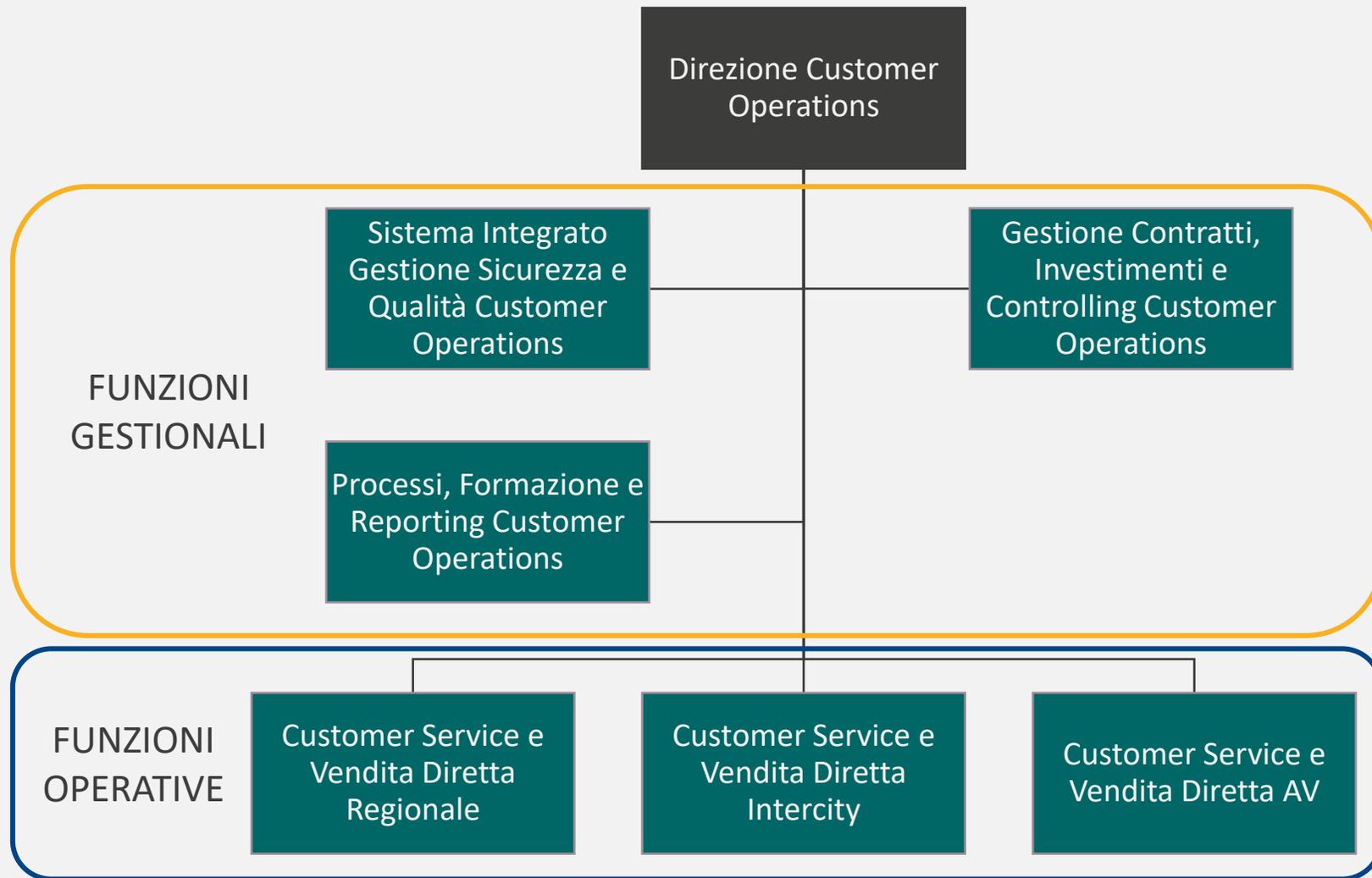
- Principi del Modello Organizzativo
- La presenza sul Territorio: attività e risorse
- Customer Room
- Reperibilità CSVD

Principi del Modello Organizzativo

Direzione Customer Operations

Organigramma

Separazione tra Aree Operative e Funzioni di progettazione, sviluppo, supporto (a valenza trasversale per l'organizzazione)



Direzione Customer Operations

Riorganizzazione processi Operativi e di Staff

Funzioni di Staff

PROCESSI, FORMAZIONE E
REPORTING

GESTIONE CONTRATTI,
INVESTIMENTI E CONTROLLING

SISTEMA INTEGRATO GESTIONE
SICUREZZA E QUALITÀ

Centralizzazione delle attività di supporto

Integrazione e condivisione iniziative ed esperienze

Coordinamento processi e formazione

Focus delle Strutture Operative su attività *core* per i clienti

Funzioni Operative

CUSTOMER SERVICE E VENDITA
DIRETTA AV

CUSTOMER SERVICE E VENDITA
DIRETTA IC

CUSTOMER SERVICE E VENDITA
DIRETTA REGIONALE

Direzione Customer Operations

Processi e Attività Operative

Funzioni Operative

CUSTOMER SERVICE E VENDITA
DIRETTA AV

CUSTOMER SERVICE E VENDITA
DIRETTA IC

CUSTOMER SERVICE E VENDITA
DIRETTA REGIONALE

Processi e Attività

POST VENDITA

CONCILIAZIONI

CALL CENTER

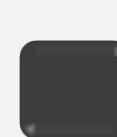
CUSTOMER ROOM
CENTRALE

CUSTOMER ROOM
TERRITORIALE

PRESIDI TERRITORIALI
CSVD

Sale Freccia

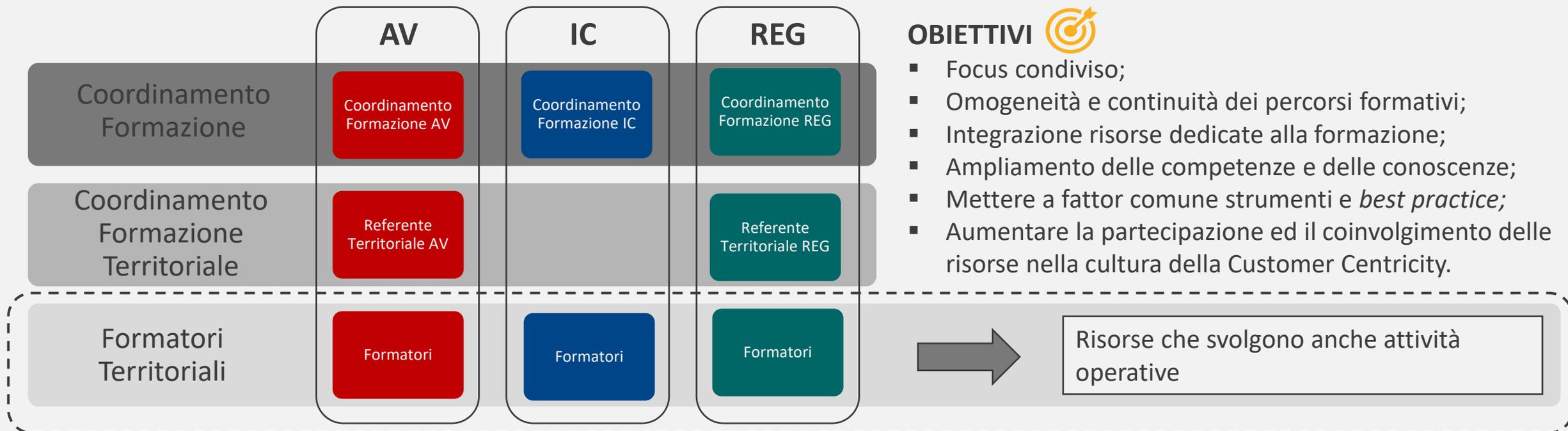
- Focalizzazione delle Strutture Operative sulle attività di contatto e maggior impatto per i clienti
- Processi, sistemi e modelli operativi integrati, sinergici, omogenei
- Condivisione delle esperienze e del *know how*
- Coordinamento operativo trasversale



Massimizzazione della
Customer Experience.

Miglioramento processi e
operatività delle risorse.

Formazione DCO



Prime evidenze nella programmazione 2025

Formazione Congiunta



Risorse

365



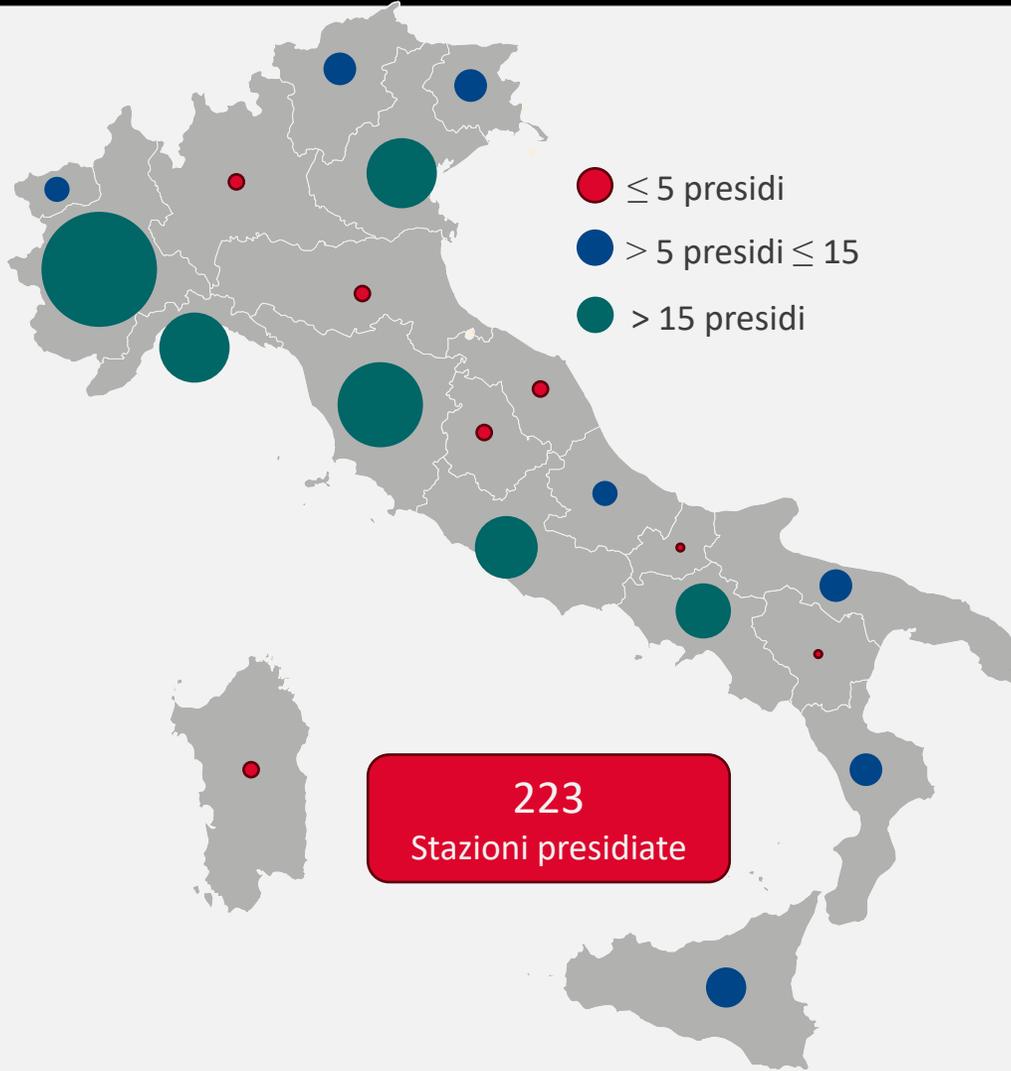
Ore di formazione

5.548

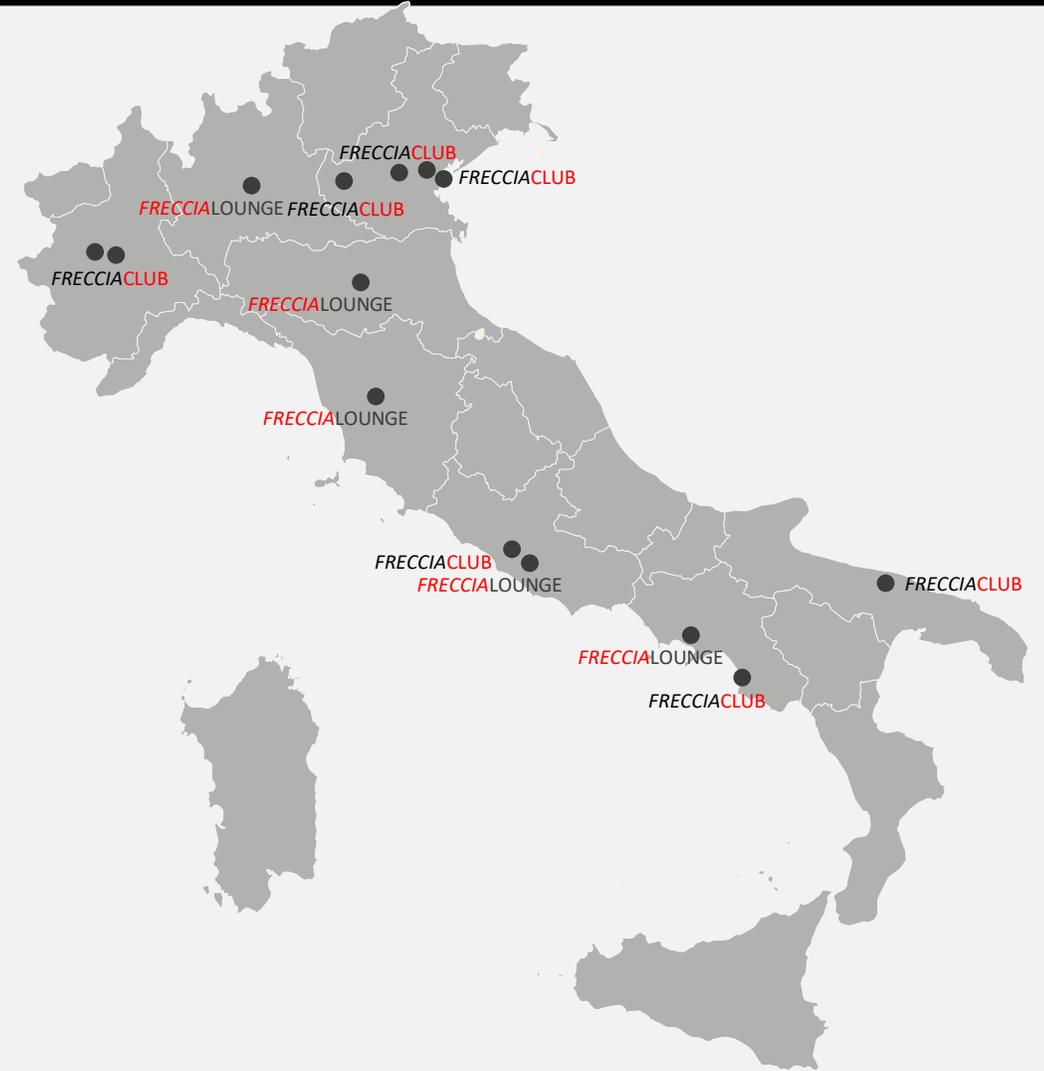
La presenza sul Territorio: attività e risorse

Presidi operativi territoriali DCO_CSVD

PRESIDI OPERATIVI TERRITORIALI

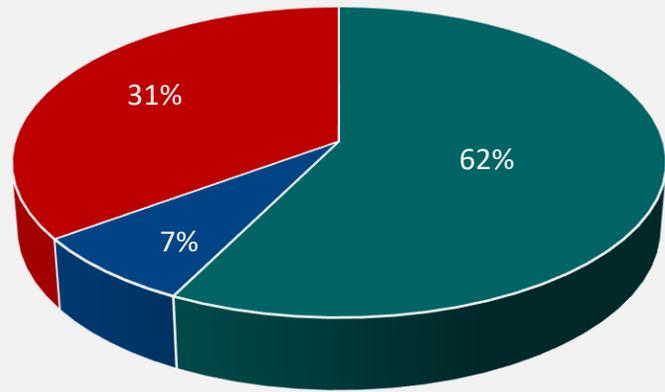


SALE ALTA VELOCITA'



Risorse Operative nei presidi Territoriali DCO_CSVD

Risorse di Front Line



■ CSVD REG ■ CSVD IC ■ CSVD AV

REGIONE	CSVD AV	CSVD IC	CSVD REG
Abruzzo			29
Basilicata			13
Calabria		19	46
Campania	67		76
Emilia Romagna	60	21	
Friuli Venezia Giulia		12	60
Lazio	99		152
Liguria		44	179
Lombardia	125		
Marche	12		20
Molise			7
Piemonte	41		157
Puglia	23	25	36
Sardegna			33
Sicilia			71
Toscana	53	21	152
Trentino Alto Adige	10		41
Umbria			30
Valle D'Aosta			16
Veneto	115		98
Totale	605	142	1216

Risorse di front line

Focus Customer Room

Customer Room: situazione AS IS

CENTRALI



1

Sala Centrale

Presidio h 24, 7 giorni su 7



1

Sala Centrale

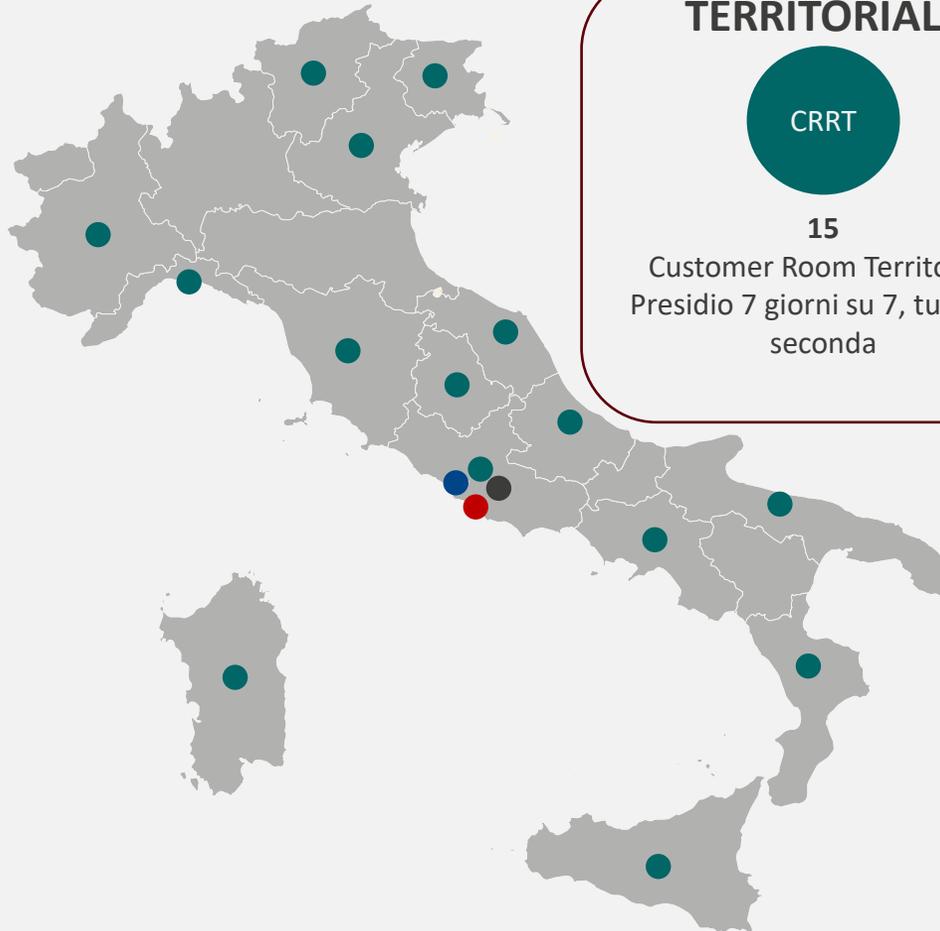
Presidio h 24, 7 giorni su 7



1

Customer Room Centrale

Presidio 7 giorni su 7, turno in seconda



TERRITORIALI



15

Customer Room Territoriali
Presidio 7 giorni su 7, turno in seconda



- L'organizzazione delle Customer Room Regionali, prevede la presenza sul territorio, a differenza delle Customer Room AV e IC che operano da un'unica sede;
- Tutte le Customer Room si caratterizzano per la **prossimità alle funzioni di produzione/esercizio** (Sale Operative delle Direzioni Operations: SOAV, SOIC, SOR), **elemento chiave per la concertazione dei provvedimenti e la gestione delle criticità.**
- Presidio eterogeneo a livello territoriale e di processo

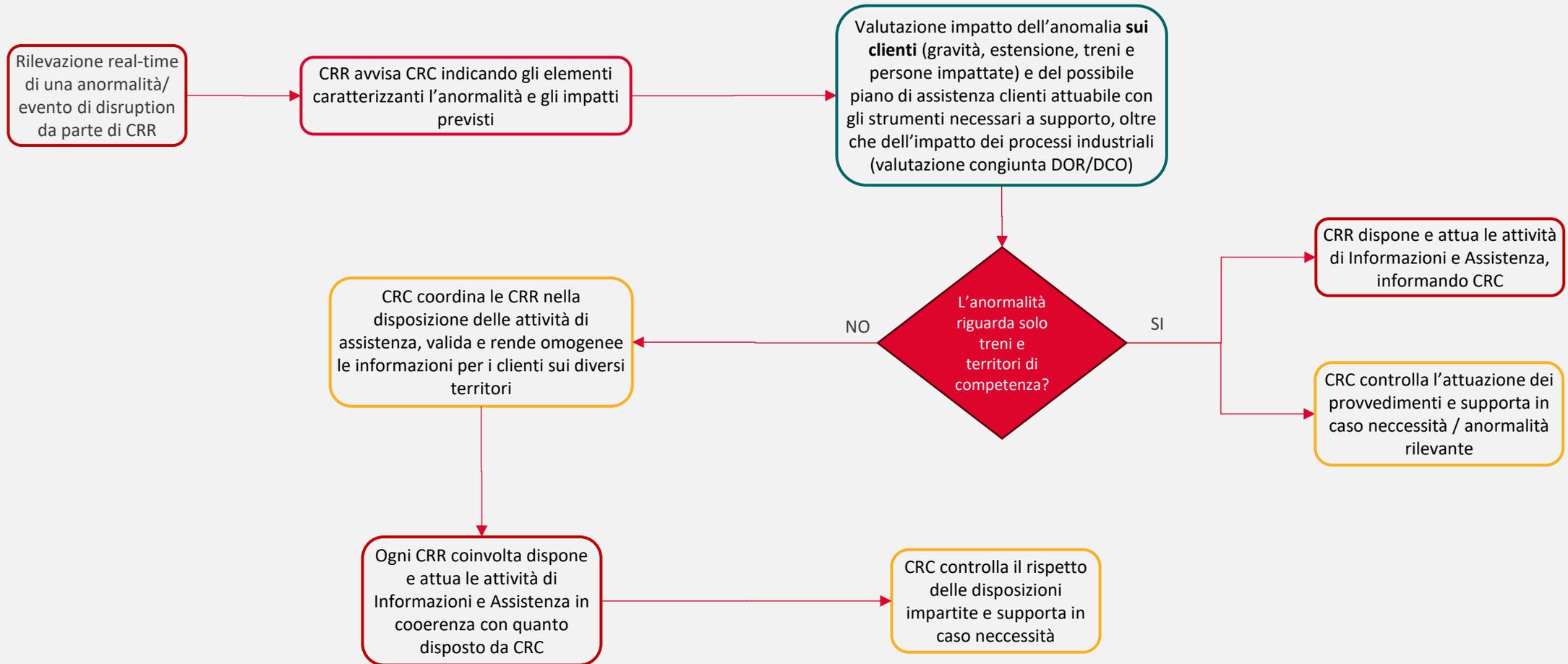
Sintesi delle attività gestite

- Monitoraggio della circolazione e attivazione dei servizi di assistenza alla clientela in Gestione Operativa
- Coordinamento con le Sale Operative di Business, SOTI, altre Customer Room
- Dimensionamento degli eventi critici (definizione numero di viaggiatori e impatti)
- Pianificazione trasporti alternativi e/o straordinari in gestione operativa
- Informazione alla clientela tramite Smart Caring, Infopush
- Gestione apertura/chiusura/inibizioni treni alla vendita (Monitoraggio Sistemi)
- Coordinamento informativo verso il personale CSVD territoriale
- Interfaccia per la gestione dei casi di assistenza pervenuti tramite canali social
- Gestione delle comunicazioni e pianificazione dei servizi di assistenza necessari per i clienti impattati da VCO

Gli elementi salienti del nuovo modello

- Standardizzazione del presidio in funzione di cluster elaborati in base al nr. di treni in circolazione e quindi, al numero di passeggeri trasportati ed alle criticità potenziali;
- Allineamento e omogeneizzazione dei processi operativi;
- Sinergie attraverso una maggiore capacità di coordinamento nella gestione delle criticità, tramite processi snelli e diretti tra Centro e Territorio, e viceversa, ed un ingaggio più puntuale del personale CSVD sul campo.

Il processo tra Customer Room Regionale Centrale e Territoriale



Progetto Infomobilità

Evoluzione delle attività di Smart Caring

*Primi rilasci previsti GIUGNO 2026



CONTESTO

Il personale provvede a monitorare la circolazione sulla piattaforma di produzione e a redigere le comunicazioni su PICO Monitoraggio Sistemi. Processo gestito interamente in modalità «manuale».



ESIGENZA

Integrare tra loro la moltitudine di canali di comunicazione, i sistemi di infomobilità con sistemi di circolazione per automatizzare specifiche categorie di messaggi (riduzione manualità operatore). Aumentare la tempestività, la completezza, la coerenza di informazione al cliente.



INIZIATIVA

- Strumento unico di consultazione dell'andamento della circolazione, dei dati del «prenotato» relativamente ad un treno e possibilità di contattare i clienti dalla stessa plancia;
- Categorizzazione delle casistiche e invio automatico di messaggi informativi al variare del ritardo del treno (snellimento attività lato operatore);
- Interconnessione tra canali di comunicazione e uniformità di messaggio. Possibilità di raggiungere i clienti su diversi «canali» con un'unica operazione.



Contenuto messaggio

Causale: Ritardo Template: Ritardo in viaggio - Andamento attuale - V4

Objeto: Informazioni importanti sul tuo viaggio Trenitalia

Comunicazioni alla clientela (1343/2000)

Gentile Cliente, ti informiamo che, (indicare motivo ritardo), l'intercity/Intercity Notte/Eurocity #segmento_viaggio_numero_treno_partenza# da te prenotato attualmente sta viaggiando con un ritardo di circa (indicare minuti di ritardo) minuti rispetto al programmato. L'andamento attuale del treno potrebbe variare ulteriormente. Ti invitiamo a consultare gli aggiornamenti disponibili alla pagina seguente: <http://www.viaggiatreno.it/infomobilitamobile/home.jsp>

In caso di ritardo in arrivo superiore a 59 minuti hai diritto ad un indennizzo, che puoi richiedere al link: <https://smartrefund-trenitalia.trakti.com/>

Per maggiori informazioni e ulteriori modalità per ottenerlo, visita la pagina: <https://www.trenitalia.com/it/informazioni/indennizzo-per-ritardodeltreno.html>

Passeggeri: 0 SMS, 0 email, 0 senza contatto
 Controllori: 4 SMS, 4 email



Reperibilità CSVD

FUNZIONI CENTRALI

**Reperibilità
Strategica
Trenitalia**

e

**Reperibilità
Decisionale
Centrale DCO**

FUNZIONI TERRITORIALI

Coordinamento Reperibilità Territoriale

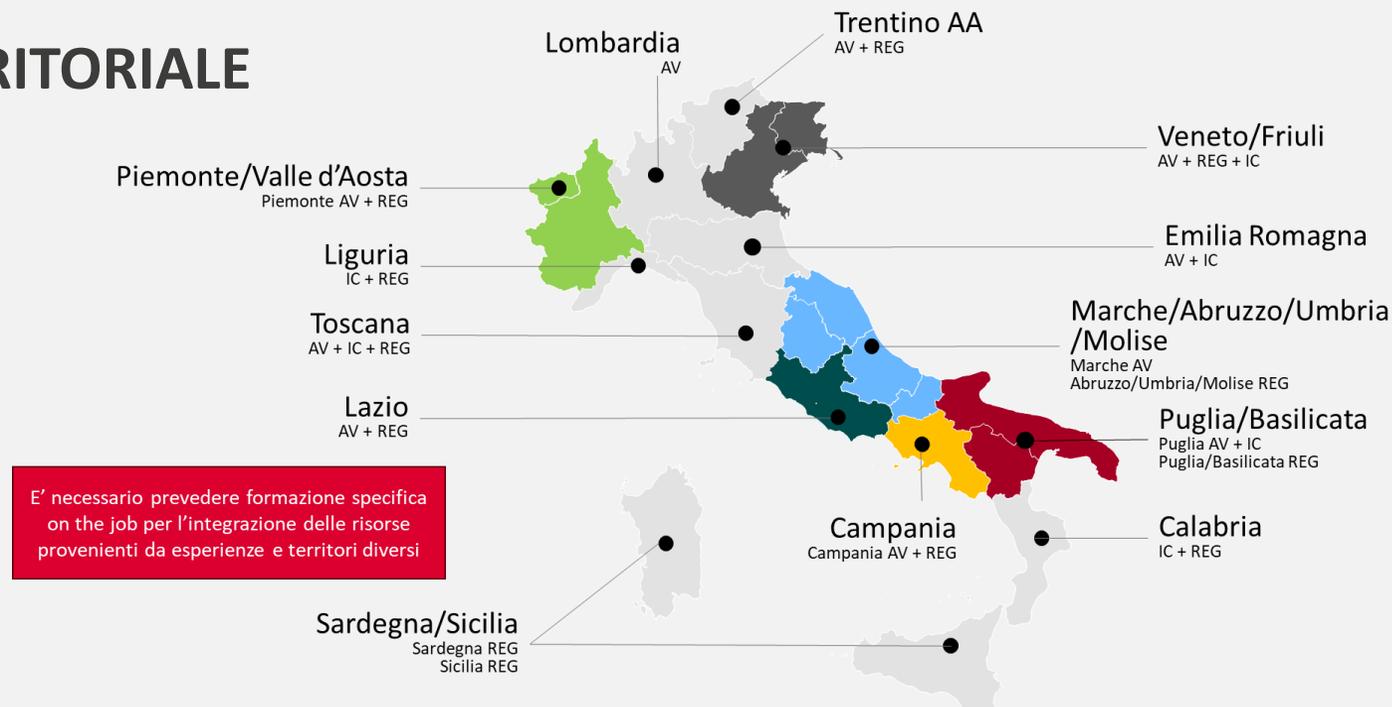
Funzione di coordinamento e supporto territoriale, collabora con le Customer Room per l'attivazione dei servizi di assistenza in stazione di cui ne monitora la realizzazione.

Reperibilità Operativa Territoriale

Funzione operativa che assicura l'esecuzione dei servizi di assistenza richiesti coordinandosi con il referente territoriale e con le Customer Room

COORDINAMENTO REPERIBILITA' TERRITORIALE

- Servizio svolto in maniera disgiunta tra le diverse funzioni di business
- Minori opportunità di efficienza organizzativa in termini di presidio
- Discontinuità di processo, a livello operativo



- ❖ Si propone di avviare un turno unico di Regione o Area (in caso di territori meno critici e con minor numero di passeggeri), al fine di migliorare il coordinamento operativo territoriale, creare sinergia tra risorse con pari competenza, semplificare i processi gestionali.

REPERIBILITA' OPERATIVA TERRITORIALE: Situazione attuale

CSVD AV

- In tutti i presidi AV/IC è attiva la reperibilità territoriale. Circa il **70%** delle risorse è inserito in turni di reperibilità
- Partecipano tutti gli operatori di CS e VD, ad eccezione delle esclusioni previste dalla normativa vigente
- Si è tenuto conto, ove possibile, del criterio della volontarietà. In generale le risorse vengono ingaggiate per necessità di copertura turni di reperibilità secondo razionali che tengono conto della distanza dalla sede e dell'anzianità di servizio

CSVD IC

CSVD REG

- In quasi tutte le regioni sono stati sottoscritti accordi sulla reperibilità. Circa il **30%** delle risorse è inserito in turni di reperibilità territoriale ad eccezione delle esclusioni previste dalla normativa vigente
- Si è tenuto conto prioritariamente del criterio della volontarietà
- E' necessario rivedere alcuni accordi territoriali nelle situazioni in cui il solo criterio di volontarietà non risulta sufficiente a soddisfare le esigenze e riprendere i percorsi laddove non ancora conclusi

REPERIBILITA' OPERATIVA TERRITORIALE

CONCLUSIONI

- Discontinuità operativa e gestionale tra operatori del perimetro CSVD AV/IC e operatori CSVD REG
- Mancanza del presidio completo a livello territoriale, con potenziali riflessi sulla qualità e tempestività degli interventi di assistenza alla clientela
- Disomogeneità di attività tra i diversi territori

OBIETTIVI

- Uniformare le attività territoriali allo scopo di migliorare la capacità di risposta in criticità
- Rispettare gli obblighi normativi in materia di assistenza ai clienti
- Normalizzare le attività di operatori che svolgono le medesime funzioni, seppur in presidi differenti

Supporto AI in stazione (1/2)



Device in dotazione personale o all'impianto (tablet, cellulari ma anche postazioni fisse di biglietteria e assistenza)

Il Progetto prevede l'installazione di un widget sui sistemi in dotazione al personale CSVD (forniti a livello individuale o di impianto).

L'operatore potrà accedere e recuperare in maniera integrata informazioni inerenti un determinato treno o un evento critico.

Il sistema cercherà le informazioni richieste andando a confrontare i dati rilevati da più applicativi, in maniera tale da fornire all'operatore un set di informazioni utile per gestire al meglio la risposta al cliente.

In una prima fase di sperimentazione, il sistema agir  su:

- Provvedimenti di Sala Operativa Trenitalia
- Smart Caring inviati ai clienti

Supporto AI in stazione (2/2)



CONTESTO

In casi di anomalità di esercizio frequentemente i **viaggiatori si rivolgono al personale di assistenza in stazione per reperire informazioni sul proprio viaggio.**

SETTEMBRE 2025

- Avvio sperimentazione con **Personale CSVD** (AV, Regionale, IC) per un totale di **15** utenti;
- L'applicativo gestirà i provvedimenti **SOTI** e lo **Smart Caring per elaborare risposte puntuali e/o di contesto in funzione della richiesta dell'operatore;**
- Si ipotizza l'accesso tramite widget installato nei sistemi in dotazione.



ESIGENZA

È necessario per il personale CSVD poter accedere ad informazioni aggiornate in tempo reale. Le fonti in questi contesti possono essere molteplici. È fondamentale quindi disporre di strumenti che consentano di aggregarle velocemente fornendo un quadro della situazione completo per rispondere alla clientela.

DICEMBRE 2025

- Estensione a tutto il **personale di CSVD (in valutazione apertura al personale di bordo in una fase successiva);**
- Ampliamento della Knowledge Base: **Programmi di sciopero, VCO, ecc**
- **Miglioramento UX/UI:** Speech to Text, Multilingua, Gestione allegati



INIZIATIVA

Predisporre una soluzione in grado di immagazzinare e interrogare le informazioni di disruption sulla circolazione direttamente dalla fonte (Customer Room/Soti) e fornire una risposta immediata e aggregata all'utilizzatore, semplificando la User Experience e garantendo massima efficacia nell'assistenza e nelle informazioni al cliente.

2026

- In base agli esiti della sperimentazione si valuterà come procedere per eventuali ulteriori sviluppi.